



### **Productos y servicios (diseño, venta y postventa).**

- Seguir reforzando nuestra labor de apoyo y facilitación del acceso a productos y servicios a los clientes vulnerables desde el punto de vista financiero, especialmente los no bancarizados, los subbancarizados y los grupos con dificultades financieras (por ejemplo, Cuenta Life en Chile o Tuiio en México).
- La función de gobierno de productos y protección del cliente garantiza que nuestros productos y servicios satisfacen las necesidades de los clientes, se venden a través de los canales adecuados y logran los resultados deseados.
- Proporcionar un mecanismo de atención al cliente accesible, asequible, independiente, justo, responsable, oportuno y eficiente. Estos procesos no deben imponer costes, retrasos o cargas injustificados a los consumidores.

### **Consideración de los clientes vulnerables o con circunstancias especiales y prevención del sobreendeudamiento**

- Velar por la vulnerabilidad o el estrés económico de los clientes para proceder en su mayor interés y ofrecer soluciones adaptadas, cuando sea posible, como evitar el sobreendeudamiento de los clientes.
- Dirigir mediante el establecimiento de actividades por las cuales las funciones comerciales y de apoyo estén facultadas y sean capaces de identificar y gestionar a los clientes que requieran una gestión o un trato diferenciado, o necesiten un servicio específico y/o una solución particular, para evitar que sus circunstancias especiales repercutan negativamente en su relación y/o en el acceso a los productos y servicios ofrecidos por el Banco.

### **Formación y concienciación de los empleados**

- Desarrollar habilidades desde la base a través de un aprendizaje a demanda y secuencial en muchos temas dentro de la agenda de Banca Responsable, dentro de la cual hemos definido una estrategia de formación de 3 niveles:
  - Formación obligatoria global en ESG para todos los empleados.
  - Charlas ESG, disponibles en nuestro ecosistema digital de aprendizaje, con expertos internos de las áreas implicadas en nuestra agenda de sostenibilidad.
  - Especialista internacional en finanzas sostenibles - IASE nivel II y otras certificaciones de experto en ESG.
- La formación incluye temas obligatorios como el riesgo de conducta con el cliente, incluyendo las prácticas de venta, que apoyan nuestro programa de inclusión financiera, entre otros.

### **Participación económica y estatus**

- Colaborar con grupos externos para ampliar el alcance o desarrollar las finanzas inclusivas, como CEOP, UNEPFI.